



Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Setor de Formação Permanente

<b>PLANO DE CURSO</b>		
<b>NOME DO CURSO:</b> Análise e Melhoria de Processos e Gestão de Indicadores		
<b>PROFESSORA:</b> Fernanda de Carvalho Pereira		
<b>LOCAL DE REALIZAÇÃO:</b> Sala de treinamento da Progepe/Unirio		
<b>ANO:</b> 2023	<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO:</b> 27/06, 04/07, 11/07, 18/07, 25/07, 01/08, 08/08, 15/08, 22/08 e 29/08 das 9h às 12h30.	<b>CARGA HORÁRIA:</b> 35 h
<b>PÚBLICO-ALVO</b>		
Trabalhadores da Unirio.		
<b>EMENTA</b>		
Introdução e conceitos básicos sobre processos. Objetivos e Estrutura da Engenharia de Processos. Fundamentos da Gestão por Processos. Gestão de Processos: BPM e Ciclo PDCA. Gestão de Indicadores. Métodos de Análise e Melhoria de Processos. Mapeamento de Processos no Bizagi. Gestão da Qualidade (Juran). Controle da Efetividade dos Processos: POP, 5W1H, 5W2H. Aplicação do Método de Análise e Solução de Problemas (MASP).		
<b>JUSTIFICATIVA</b>		
Promover a aplicação da abordagem orientada por processos e da gestão de indicadores para melhoria do desempenho das unidades.		
<b>OBJETIVO GERAL</b>		
Promover o aprendizado sobre a análise e melhoria de processos e gestão de indicadores, através de provimento de base conceitual sólida e desenvolvimento de atividades práticas no contexto da Unirio.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Ao final do curso o participante deve ser capaz de: -Identificar o contexto dos processos em situações reais de trabalho;  -Analisar processos e propor indicadores para monitoramento e proposição de medidas corretivas em suas unidades organizacionais.		

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução e conceitos básicos: Conceitos de visão por processos, Definições, Objetivos e Estrutura da Engenharia de Processos.
- Fundamentos da Gestão por Processos: Pessoas e Organização, Comunicação, Trabalho em Equipe e Gestão de Competências.
- Gestão de Processos: Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) e Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Act*).
- Gestão de Indicadores: Indicadores Estratégicos, Indicadores de Produtividade, Indicadores de Qualidade, Indicadores de Efetividade e Indicadores da Capacidade.
- Métodos de Análise e Melhoria de Processos: Ferramentas para Melhoria da Qualidade. Mapeamento de Processos no Bizagi.
- Gestão da Qualidade (Juran): Planejamento, Controle e Melhoramento.
- Controle da Efetividade dos Processos: POP (Procedimento Operacional Padrão), 5W1H (*What, Who, When, Why, Where e How*), 5W2H (*What, Who, When, Why, Where, How e How Much*).
- Aplicação: Método de Análise e Solução de Problemas (MASP).

## METODOLOGIA

O curso será desenvolvido através de aulas expositivas sobre o tema de Análise e Melhoria de Processos e Gestão de Indicadores, dos textos indicados e de atividades práticas no contexto da Unirio a serem apresentadas e discutidas em sala de aula. Ocorrerão aulas expositivas e orientações para realização dos trabalhos em sala.

## RECURSOS DIDÁTICOS

Computador; data-show; quadro branco, *Mentimeter, Jamboard*, etc.

## AValiação

Atividades individuais e/ou grupais.

## ENTREGA DE CERTIFICADO

Será entregue para os participantes com no mínimo 70% de frequência e nota superior ou igual a 7,0.

## BIBLIOGRAFIA

CAMPOS, Vicente F. **Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CARVALHO, Marly Monteriro; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teorias e Casos**. 2ª edição -Rio de Janeiro: Elsevier ABEPRO, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

ISHIKAWA, Kaoru. **TQC – Total Quality Control: estratégia e administração da qualidade**. Trad. Mário Nishimura. São Paulo: IMC, 1986.

JURAN, J M. **A Qualidade desde o Projeto, os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo, SP. Cengage Learning, 2009.

OLIVEIRA, Otávio J. (org.). **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

PORTER, Michael F. **Vantagem Competitiva**. Editora Campus, 1989.

Outras bibliografias serão indicadas no decorrer do curso.

## PROFESSORA FERNANDA DE CARVALHO PEREIRA

Doutora e Mestre em Engenharia de Produção pela UFF, Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela UFF, Especialista em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica pelo IFES, graduada em Engenharia de Produção pelo CEFET/RJ e graduada em Ciências Econômicas pela UFF. Atuou em atividades de pesquisa no CEFET/RJ e na UFF nas áreas de Sistemas de Apoio à Decisão, Gestão da Inovação e Saúde e Segurança do Trabalho. Trabalhou no BNDES, FIOCRUZ e PETROBRAS. Na UNIRIO desde 2015 trabalha como Engenheira de Segurança do Trabalho no Setor de Atenção à Saúde do Trabalhador e desde 2019 ministra cursos de capacitação de Análise e Melhoria de Processos e Gestão de Indicadores no Setor de Formação Permanente/Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UNIRIO. Realiza também atividades de ensino na UFRRJ no curso de Administração, no CEDERJ no curso de Engenharia de Produção da UFF e na ENAP nos cursos de Qualidade de Vida no Trabalho, Praticando Análise e Melhoria de Processos e Praticando a Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4965618541251513>

E-mail: [prof.fernandacpereira@gmail.com](mailto:prof.fernandacpereira@gmail.com)

Fernanda de Carvalho Pereira  
Professora Responsável